

## 指定管理者評価シート

事業名	サッポロさとらんど運営管理費	所管課(電話番号)	経済観光局農政部農政課(211-2406)
-----	----------------	-----------	-----------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市農業体験交流施設 (サッポロさとらんど)	所在地	札幌市東区丘珠町584番地2
開設時期	平成7年(1995年)7月22日	延床面積	743,000m <sup>2</sup> (管理面積558,000m <sup>2</sup> )
目的	市民文化の向上及び農業の振興		
事業概要	農業に関する体験実習の場の提供、緑とのふれあい、憩う場の提供等		
主要施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>・さとらんどセンター(農産・畜産加工室、会議室、売店、レストラン他)</li> <li>・さとらんど交流館(多目的ホール、調理室、会議室)</li> <li>・市民農園 各種体験農場 ふれあい牧場</li> </ul>		
2 指定管理者			
名称	さとみらいプロジェクトグループ(雪印種苗株、大星ビル管理株)		
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数:1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設・設備等の維持に関する業務、農業体験に関する業務、緑とのふれあい、憩うことのできる場を市民に提供する業務、農業者と消費者の交流の場を提供する業務、農業に関する情報の収集・提供業務、農業に関する研修講習等の場の提供業務、使用承認等に関する業務、その他さとらんど設置目的を達成するため必要な業務		
3 評価単位	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

### II 令和3年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価
1 業務の要求水準達成度			
(1)統括管理業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 「さとみらいプロジェクトグループ」は、1.経費の効率化と効果的運用、2.食と農に関する情報発信、体験学習事業の充実、3.農業への理解を広げるイベント、施設の魅力向上への取組み、4.健全かつ良好な空間づくり、5.市民が安全安心に利用できる管理運営、6.民間企業のノウハウを活かした運営の効率化、7.事業運営の透明性確保 といった基本方針を策定し、基本方針に基づいて適切な管理運営を行った。	策定した基本方針を実現し、適切な管理運営を行った。	A <span style="background-color: yellow;">B</span> C D
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ①コンプライアンス(法令遵守)の徹底に基づく運営と利用の場の確保、②各種規程による平等利用の確保と従業員教育による安定的なサービスの提供、③ホームページの充実による情報発信機能の強化といった方針を策定した。「各種体験」「講座」等の利用受付は先着順で行う等、常に平等利用を確保し、公平・公正を意識した運営を行った。		全体をとおして利用者の平等利用を確保し、公平・公正な運営を行った。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進として、下記の取り組みを行った。①冷暖房期間・時間・温度・対象施設の調整、不要照明の消灯励行などの節約運動、これ以外の電気、水道、油、ガス等の使用の節約。②コピー用紙等の消耗品のグリーン購入ガイドライン指定品の使用。③7月環境マネジメント研修を実施。④省エネ法、温対法、札幌市環境マネジメントシステムに則り、各種報告書、各種帳票類を提出。⑤自転車使用を励行、保有車両の使用頻度抑制とアイドリングストップを実施。  
なお、不要照明の消灯励行や冷暖房温度の調整、節水等については来園者にも協力を働きかける取り組みを行い、ご協力頂いた。

## ▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

統括責任者である施設長の指示の下、副施設長2名で指示命令機能を分散し、非常時には統括・指揮機能の拡充を図る効果的な組織運営体制として事業の運営を行った。又、さくらんどの業務を10の部門に分けて部門毎に部門長を配置し、業務毎に行き届いたサービスを提供した。職員が業務に対し同じ認識を持って質が高く同一のサービス提供を行うよう、又、業務毎の専門的な知識・能力を向上させサービスと業務品質の向上に寄与するよう研修計画を作成し、安全教育、マナー接客教育、個人情報保護研修、関係法令研修、消防訓練、防災教育、安全衛生研修、環境マネジメント研修、専門技術講習等、職員の教育・研修を行った。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

毎月の部門長会議において管理水準の向上に向けた協議を行った。又、業務遂行についても部門長会議で協議を行い、部門を横断した応援体制を構築して効率的な運営に努めた。  
安全対策・事故防止等についても協議を行い、部門毎に毎月実施した安全教育のうち組織全体に関係する事項の情報共有等を行った。

## ▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

清掃業務、警備業務、保守管理業務、修繕業務、冬期園内除雪等について第三者委託を行った。受託業者に対して必要な指導、指示、検査、確認を行い適正な業務遂行を実現した。  
委託にあたっては市内業者を積極的に活用(例:修繕工事において委託件数及び委託金額の75%以上を委託)した。障がい者の就労支援に協力するためレンガ花壇の除草業務を知的障がい者施設へ委託した。

環境マネジメント研修等の取り組みを実施して省エネに努めた。  
又、職員だけでなく、来園者にも不要照明の消灯励行、節水等地球温暖化対策及び環境配慮の推進についての働きかけを行ってご協力頂いた。

質の高いサービス提供を目指し10部門を設置、部門長を配置して業務毎に行き届いたサービスを提供した。  
又、人材育成に向けて各種研修を実施した。

定期的に部門長会議を開催し、全部門が情報を共有するとともに業務の応援や安全対策等について対応した。

仕様書に基づいて適正な業務遂行を行うとともに、委託にあたっては市内業者の積極的な活用や障がい者施設への委託に配慮して第三者委託を行った。

各取組を行ったことでエネルギー使用量を必要最低限に留めたことを評価する。  
また、利用者にも消灯励行を行い協力を得るなど節電対策を積極的に行ったものと評価する。

管理運営について、常により効率的・効果的な体制を検討し、年度ごとに体制の修正を行っている。また、サービス・業務品質の向上のために、職員の教育・研修に積極的に取組むなど管理運営組織の強化・資質の向上に努めていたことも評価する。

随時業務の見直しを行うとともに即座に改善を行ったことなど、管理水準の向上に努めたことを評価する。

本市の承認を得て受託者に指示・検査等を適正に実施したものと評価する。また、昨年度はコロナ禍のため断念した障がい者施設への業務委託は札幌市の障がい者施策に合致しており評価する。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 4/21	新型コロナウイルス感染拡大防止対応について(夏期営業開始前の準備状況等)
第2回 6/16	新型コロナウイルス感染症に関して(緊急事態宣言終了後の対応、休業中の事業の再開準備他)
第3回 8/18	さとらんどのリフレッシュ事業について(SLバスや大型木製遊具の更新、キッズコーナーの新設他)
第4回 10/20	初のオンラインイベント(さとの収穫祭)について
第5回 12/15	冬期施設活用事業について 令和4年度の市民農園業務計画
第6回 2/16	冬期イベント(さとの冬まつり)の報告 冬期施設活用事業の報告
<p>&lt;協議会メンバー&gt; 札幌市経済観光局農政部農政課長、同農政係長、同担当職員 指定管理者構成企業の本社担当責任者 サッポロさとらんど施設長、同副施設長、同副施設長代行</p>	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

資金管理については、指定管理業務、自主事業毎の区分経理を実施、入金・入金の根拠資料を整備し、使途や取扱いについて透明性を確保し、日常から適切な資金管理を徹底した。  
利用料金収入等の現金等の取扱いは、「現金等取扱規程」により適切な現金等の管理取扱いを行った。

▽ 要望・苦情対応

要望・苦情については対応マニュアルに基づいて対応。苦情は全職員に周知して改善等の対応を行い、必要に応じて職員への指導・研修を実施。  
要望等には可及的速やかに対応した。  
併せて、札幌市への報告も行った。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)

業務計画書・事業報告書を始め、業務日報、各営業前点検記録、業務の実施に関する帳簿や書類を適切に記録した。  
各種アンケートによりセルフモニタリングを実施。アンケートの集計を毎月行って利用者ニーズの把握とセルフモニタリングに努めた。  
又、毎月の管理運営業務報告書を始め、環境保全行動報告書、消防訓練等の報告書、施設に関する各種統計書類等を適宜、札幌市に提出した。  
札幌市の検査に対しては、検査をスムーズに行えるよう必要書類の提示等、積極的に対応した。  
施設の利用状況、セルフモニタリングの結果等を踏まえ、自己評価を実施して、以後の運営において管理水準の向上に努めた。

管理運営水準の維持・向上のため2か月に1回、運営協議会を実施した。  
運営協議会以外においても札幌市に管理業務の状況報告をこまめに行った。  
必要に応じて、随時、札幌市との打ち合わせ等を実施し、管理運営水準の維持・向上に向けた取り組みを遅滞なく実施することができた。

定期的に運営協議会を実施し、業務報告や連絡事項及び管理運営上の問題点などを協議し、業務の改善が行われていたことを評価する。また、管理運営水準の維持向上への取組を継続していることを評価する。

指定管理業務、自主事業の明確な区分経理を実施した。  
適切な資金管理、現金管理を徹底し、透明性・公明性を確保した。

資金・現金の管理について、適正に行われていたことを評価する。

苦情・要望への対応、札幌市への報告を実施し、利用者ニーズにも最大限対応した。

苦情・要望への対応、札幌市への報告について、適正に行われていたことを評価する。

仕様書で定められた書類等を適切に記録・保管した。各種アンケートを実施して利用者ニーズの把握、セルフモニタリングに努めた。  
報告書類等、必要書類を適宜、札幌市に提出した。  
札幌市の検査や確認・要請に対して、積極的に協力し、誠実に対応した。

適正に記録、報告が行われたほか、アンケート等のセルフモニタリングもイベントごとに随時行い、運営協議会に速やかに報告が行われたこと等を評価する。

(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>労働関係法令を遵守するとともに、労基署に就業規則や時間外労働・休日労働に関する労使協定等の届出を適切に行った。 職員の雇用環境の維持向上のため、空気環境測定等を実施した。 衛生管理者を選任し、毎月、労働安全衛生委員会を開催して職員の健康維持・労働災害の防止に努めた。</p>	<p>労働関係法令を遵守し、必要書類の届出を適切に行った。 雇用環境の維持向上、健康維持・労働災害の防止に努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>労働関係法令を遵守し、監督官庁への届出など適切に行われていることを評価する。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>各業務の実施にあたっては利用者、従事職員、近隣住民等の安全確保を最優先とし、十分に配慮した。事業の開始・終了時や毎日の始業前・終業後に園内の点検を実施して危険や施設の損壊等の異常が無いことを確認した。 開園時間中には、管理者(施設長、副施設長)が毎日2回園内を定期巡回し、職員も当該部門毎に巡回を実施して安全確保に努めた。 年間を通しての駐車場の無料開放等を実施して、市民サービスの向上と利用しやすい施設の実現に努めた。 札幌市又は第三者に損害を与えた場合に備え、仕様の水準を満たした「施設管理者賠償責任保険」や、「生産物賠償保険」に加入した。 各業務の間合せ先等、必要な連絡先を利用者に十分に案内し、担当職員が無線を持携帯することによって最短の時間で連絡可能な体制を確保した。夜間及び休園日についても「夜間緊急連絡先」や「職員緊急連絡網」を整備して連絡体制を確保した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <p>ア 衛生管理業務 第三者委託により実施し、必要な指導、指示、検査、確認等を行った。日常清掃(休園日を除く)と定期清掃、飲料水等の管理、空気環境測定等を実施し、清潔で健康的な環境を維持した。</p> <p>イ 警備業務 第三者委託により実施し、必要な指導、指示、検査、確認等を行った。機械警備の活用等により、効率的かつ適正な警備業務を遂行した。</p> <p>ウ 施設及び設備の保守点検業務 第三者委託により実施し、必要な指導、指示、検査、確認等を行った。計画的に保守点検業務を行ない、施設及び設備を良好に維持管理した。建物及び周辺の安全環境を保持し、利用者の安全を確保した。</p> <p>エ 飼養動物管理業務 関係法令を遵守し、管理業務を行った。 衛生的な環境の維持に努め、家畜の健康状態をしっかり把握した。馬の調教、糞尿の堆肥化等も仕様の水準を達成した。</p> <p>オ 緑地管理業務 緑地管理は仕様書の水準を達成した。 芝刈りや施肥等を適切に行ない快適な環境を維持するように努めた。又、枯れた樹木の伐採や枝払い等を適切に実施した。</p>	<p>利用者の安全確保に常に配慮して施設・設備等の全般的な機能を良好に維持管理し運用した。 駐車場の無料開放等の利用者サービスを実施し、市民サービスについても十分な成果をあげることができた。</p> <p>施設・設備等の維持管理は仕様書の水準を達成した。 利用者のレクリエーションの場、憩いの場となるよう園内の清掃・芝生等の管理に努め、良好な環境を維持した。 開設(平成7年)より二十数年経過しており、施設や設備が老朽化しているの で、安全確保に向けてこまめに点検し、修繕対応を迅速に行った。 備品を適切に管理し、結果を札幌市に報告した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>市民サービスの向上につながるよう、管理体制の構築と維持に努めていることを評価する。 緊急対応や保険への加入など事故等発生時への備えが十分行われていることを評価する。</p> <p>仕様書で規定する管理水準に基づいた管理を行っていたものと評価する。 飼養動物の衛生管理や、要求水準を大きく超える緑地管理など、市民が憩うことのできる場の提供を行い、利用者のニーズに応えるような管理を行ったことを高く評価する。 また、機械類の備品が老朽化する中で、日々の管理を適切に行っていることを評価する。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>カ 修繕業務 修繕工事については札幌市の承認を得て行った。早急かつ適切な対応により修繕を実施したので利用者の利用に支障がなかった。安全管理等にも充分配慮して修繕を実施したので事故等もなかった。</p> <p>キ 備品管理 備品は、利用者の利用に支障が生じる事の無いよう、常に保守点検を行った。又、不具合の生じた備品については札幌市に報告のうえ、随時修繕や代用品の確保等必要な対応を適切に行った。</p> <p>ク 駐車場管理 巡回等で駐車場利用車両の管理を行った。利用者が円滑に駐車できるよう案内・誘導看板を設置し、利用者の円滑な利用を確保した。</p> <p>▽ 防災 サッポロさとらんどが(大規模な火事における)広域避難場所であることも踏まえ、「防災計画書」に基づいて適切な防災体制を構築し、防災に努めた。「災害対応マニュアル」により災害の発生に備えると共に、4月と11月に消防訓練を、4月と7月とに防災教育を実施して、災害発生時に適切な行動が行えるよう備えた。</p>	<p>日頃から研修や訓練を実施して防災に努めた。災害は、いつ発生するか予測できないので今後も怠りなく備えを続ける。</p>	<p>日頃から防災体制の確立に努めていることを評価する。</p>																																
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 農業体験に関する業務</p> <p>ア 収穫体験業務 仕様の水準に従い、収穫体験をすることができる農作物を栽培して利用者の体験に供した。ホームページに体験予定カレンダーとその日収穫できる作物を毎日掲載し、利用者の利便性に配慮した。コロナ禍による休業のため、体験日数は前年度比で49%(65日)減少した。そのため参加人数は48,828人と前年度(49,826人)に比べて減少したが、1日当たりの参加人数が697人に激増(前年度は369人で約1.9倍)したため、約2%(998人)の減少に留まった。</p> <p>イ 栽培・収穫・加工体験業務 仕様の水準に従い、栽培・収穫・加工等を体験できるコースを10コース実施した。ただし、前年度の収穫体験者の激増(23,084人増)に伴い、全体の定員数を削減して使用する畑面積を縮小し、収穫体験参加者の増加に対応する必要が生じたため、定員数は165組(前年度218組、53組減)とした。コロナ禍により、播種・植え付けはタマネギとじゃがいものみコースのみ実施、他は職員が作業を行った。全体の参加組数は161組で定員の97.5%となり、前年度の88.5%(193組)から9%増加し、ほぼ満員となった。</p> <p>ウ 学校教育との連携業務 札幌市内の小中学校等を対象に農産物の知識を習得することを目的とした事業を実施した。畑については、じゃがいも、エダマメ、サツマイモ、トウモロコシ等の農産物の植え付け・栽培・収穫・調理等の体験を学習する内容で実施しているが、コロナ禍により植え付けは2校のみ、他は収穫のみの体験となった。体験学習を行ったのは29校で前年度(27校)比2校増となった。水田学習もコロナ禍により田植えが中止となり稲刈りのみ実施した。そのため、3校がキャンセルし、体験学習を行ったのは前年比1校減の6校に留まった。全体で前年度比1校増の35校が体験学習を行った。</p>	<p>収穫体験は、仕様の水準に従い、利用者の体験に供した。コロナ禍により前年度に比べて体験日数は49%減ったが、参加人数は約2%減に留まった。</p> <p>栽培・収穫・加工体験業務を仕様の水準に従い、10コースで実施した。参加組数は定員の97.5%(前年度比9%増)であり、ほぼ満員となった。</p> <p>コロナ禍によるキャンセルもあったが、仕様書の要求水準(25校以上)を大きく超える35校が参加した。今後も具体的な体験プログラムを送付する等積極的に利用の働きかけを行い参加者の増加に努める。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">適切な圃場管理の実施、収穫可能作物の細やかな情報提供等により、コロナ禍による施設閉鎖を実施しながらも一日当たりの参加人数が増加し、また適切に運営したことを評価する。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">※確認書締結事項</td> </tr> <tr> <td colspan="4">他項目内容と一体的にニーズを把握したうえでコースを見直し実施したことを評価する。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">感染症対策に取り組みながら、柔軟に実施可能な業務を模索・継続する姿勢も評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">※確認書締結事項</td> </tr> <tr> <td colspan="4">積極的な働きかけにより、要求水準を大きく超える多くの学校が利用していることを高く評価する。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">感染症対策に取り組みながら、柔軟に実施可能な業務を模索・継続する姿勢も評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	適切な圃場管理の実施、収穫可能作物の細やかな情報提供等により、コロナ禍による施設閉鎖を実施しながらも一日当たりの参加人数が増加し、また適切に運営したことを評価する。				※確認書締結事項				他項目内容と一体的にニーズを把握したうえでコースを見直し実施したことを評価する。				感染症対策に取り組みながら、柔軟に実施可能な業務を模索・継続する姿勢も評価できる。				※確認書締結事項				積極的な働きかけにより、要求水準を大きく超える多くの学校が利用していることを高く評価する。				感染症対策に取り組みながら、柔軟に実施可能な業務を模索・継続する姿勢も評価できる。			
A	B	C	D																																
適切な圃場管理の実施、収穫可能作物の細やかな情報提供等により、コロナ禍による施設閉鎖を実施しながらも一日当たりの参加人数が増加し、また適切に運営したことを評価する。																																			
※確認書締結事項																																			
他項目内容と一体的にニーズを把握したうえでコースを見直し実施したことを評価する。																																			
感染症対策に取り組みながら、柔軟に実施可能な業務を模索・継続する姿勢も評価できる。																																			
※確認書締結事項																																			
積極的な働きかけにより、要求水準を大きく超える多くの学校が利用していることを高く評価する。																																			
感染症対策に取り組みながら、柔軟に実施可能な業務を模索・継続する姿勢も評価できる。																																			

## エ 市民農園管理業務

貸出期間・利用時間、利用者の公募と抽選での決定、園内で製造した堆肥の活用等、仕様書の要求水準を満たして市民農園管理業務を行った。適切な管理・運営を行うとともに、栽培指導等を充実させたので、利用者アンケートでは98.1%が「満足」及び「やや満足」と回答した。

## オ、カ 手づくり体験業務と農業・畜産等講座

仕様書の水準に従い、バターづくりやアイスクリームづくり等の各種手づくり体験を企画したが、コロナ禍による3か月強の休業(前年度の約1.5倍の期間)の影響が大きく、手づくり体験参加者は2,353人で前年度比約45%減(1,904人減)となった。

料理、農産・畜産加工、工芸等の各種講座も仕様書の水準に従って企画したが、2度にわたる合計3か月強の休業により外部講師のスケジュール調整が困難となり中止する講座が多数発生した。そのため、内部講師による食育講座を多数開催する対応を行った。その結果、講座参加者は1,216人で前年度比30%(282人)増となった。

講座は、利用者ニーズに応えるために専門分野で活躍する多彩な顔触れの外部講師を招いて幅広い内容で実施したので、講座利用者アンケートによる満足度は95.4%と大変好評だった。

## ▽ 緑とふれあい、憩うことのできる場を市民に提供する業務

## ア パークゴルフ場運営

良好なプレー環境を維持するため、施設の点検や補修等を実施し、常に3コースを利用に供した。利用者は3,953人(前年度比4,041人減)で、コロナ禍による約3か月(前年度の約3倍)の休業の影響により約51%減少した。

## イ SLバス

定期点検や日常点検をしっかりと行って事業を運営し、無事故で運行を終えた。

新型コロナウイルス感染拡大防止のため乗車人数を制限して運行したうえに、コロナ禍で約3か月(前年度の約1.5倍)休業したため、利用者数は9,288人に留まり、前年度より37%(5,437人)減少した。

## ウ 引き馬

馬の体調を把握しながら、また安全確保に留意して運行し、事故無く事業を終了した。

コロナ禍の影響により3か月強(前年度の3倍強)休業したため、利用者数は2,879人で前年度比31%(1,275人)減と大幅に減少した。

仕様書の水準を達成して適切な管理・運営を行うとともに、栽培指導等を充実させて利用者アンケートで高い評価を得た。

適切な管理・運営を行い、栽培指導など高いサービスを維持したことで、利用者から高い評価を得たことを高く評価する。

手づくり体験、講座とも新型コロナウイルス感染拡大防止対応をしっかりと行って実施した。3か月強の休業等コロナ禍の影響が大きく、全体の参加者数は前年度を大きく下回ったが、講座参加者アンケートの満足度が95.4%に達する等質の高い体験を参加者に提供出来た。

利用者ニーズに応えるとともに高い満足度を維持したこと、食と農に対する市民の理解と関心を高めたことを高く評価する。感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務を模索・継続する姿勢も評価できる。

※確認書締結事項

仕様書に基づき適切な管理・運営を行ったが、コロナ禍の影響により利用者数は激減した。

芝生管理など、適正な管理を行っていることを評価する。感染症対策の取組について、引続き協力をお願いしたい。

※確認書締結事項

仕様書に基づき適切な運行を行った。コロナ禍の影響により利用者数は大きく減少した。

仕様書に基づき適正な管理を行っていることを評価する。感染症対策のほか、安全運転、無事故運行に努めることを期待する。

※確認書締結事項

仕様書に基づき適切な運行を行った。コロナ禍の影響により利用者数は大きく減少した。

動物の体調などを考慮し、適正な管理を行っていることを評価する。感染症対策の取組について、引続き協力をお願いしたい。

※確認書締結事項

<p>エ 馬車 馬の体調を把握しながら、安全確保に留意して運行した。 前年度は、コロナ禍の影響と馬の死亡により約1か月しか営業できなかったため、コロナ禍により3か月強休業したものの利用者数は3,065人となり、前年度比3.6倍(2,220人増)となった。</p>	<p>仕様書に基づき適切な運行を行った。前年度の運行期間が短かったため、コロナ禍ではあったが利用者数は激増した。</p>	<p>動物の体調などを考慮し、適正な管理を行っていることを評価する。感染症対策の取組について、引続き協力をお願いしたい。 <b>※確認書締結事項</b></p>
<p>オ レンタサイクル 総合整備点検や日常点検を行い安全管理に充分注意して事故なく事業を運営した。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、前年度と同様に2輪車の貸し出しを中止して4輪車のみを貸し出しで実施した。 コロナ禍の影響により3か月強(前年度の3倍強)休業したため、利用者数は7,842人で前年度比44%(6,246人)減と大幅に減少した。</p>	<p>レンタサイクルは仕様書に基づき事故なく実施した。コロナ禍の影響により3か月強休業したため利用者数は大きく減少した。</p>	<p>仕様書に基づき適正な管理を行っていることを評価する。感染症対策のほか、資材の整備点検等による安全管理を継続してください。 <b>※確認書締結事項</b></p>
<p>カ 炊事広場 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、前年度に引き続いて炊事広場を閉鎖し、利用休止とした。</p>	<p>コロナ禍のため炊事広場を閉鎖し、利用を休止した。</p>	<p>感染症対策の影響について、やむを得ない対応である。 <b>※確認書締結事項</b></p>
<p>▽ 農業者と消費者の交流の場を提供する業務</p>		
<p>ア 「ファーマーズマーケット事業」運営 さとらんどセンター前、センターポーチ、交流館等で市内及び近郊農家による直売方式で実施した。利用者からの意見や要望を聞き、その声を事業運営に反映させた。ホームページ等で「ファーマーズ会員募集」の取り組みを行ない会員が1件増えた。 消費者と農業者の交流、地産地消推進のために毎年開催していたファーマーズ会員中心のイベント「ファーマーズ大集合」を、コロナ禍により中止した。 コロナ禍により3か月以上事業を休止したため、出店件数は前年度比90件減の52件に留まった。</p>	<p>コロナ禍の影響により、3か月以上の事業休止やファーマーズ会員を中心とするイベントの中止を余儀なくされた。そのため、前年度に比べて出店件数は激減した。</p>	<p>積極的な働きかけにより、ファーマーズ会員が増加したことを評価する。感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務を模索・継続することを期待する。</p>
<p>イ 「札幌市の農業施策との連携事業」運営 札幌市の「地産地消推進事業」や札幌近郊の農業関連団体との連携を図り、交流館を積極的に活用して「さっぽろとれたてっこ」、及び、石狩管内等の農畜産物のPR・展示・販売を実施し、来園者に対して地産地消への理解を促す取り組みを行った。 また、札幌市及び札幌連携中枢都市圏の市町村との連携を図り、12市町村の情報を発信する取り組みを行った。 コロナ禍の影響で、さとらんど市場の営業日数は前年度比53%(48日)減の42日に留まり、苗もの等の販売も取り止めたため、さとらんど市場のレジを通過したお客様は前年度比63%減(20,841人減)の12,036人となり、販売金額は前年度比59%減(545万円減)の約383万円となって、いずれも大きく減少した。</p>	<p>交流館で「さとらんど市場」の運営を行って札幌市内や石狩管内等の農畜産物のPR・展示・販売を実施した。また、札幌市及び札幌連携中枢都市圏の市町村との連携を図り、情報を発信した。 コロナ禍の影響で利用者数と売り上げは大きく減少した。</p>	<p>地産地消への理解を促す催事開催実施、積極的なPRIにより、札幌広域圏の農産物の普及に尽力したことを評価する。さっぽろ連携中枢都市圏の農産物の普及についての取組みも評価できる。利用者等の減少は感染症対策の影響から、やむを得ないと認識している。</p>
<p>▽ 農業に関する情報収集及び提供業務</p>		
<p>ア 農業に関する情報の収集・提供業務 「さっぽろ農学校入門コース」の講義を始め、家庭菜園や市民農園に取り組む市民にとって有益な農に関する情報を収集し、ホームページで提供した。</p>	<p>ホームページを有効活用して農業情報を提供した。</p>	<p>ホームページを有効活用していることを評価する。</p>

<p>イ 農業振興イベント業務          コロナ禍の影響で、予定していた15の農業振興イベントのうち過半数を大きく超える11を中止した。また、開催した4つのイベントについても新型コロナウイルス感染拡大防止のため、規模の縮小や内容の変更、オンラインでの開催を行わざるを得なかった。そのため、イベント入園者数は前年度比約79%減(61,750人減)の16,800人と激減した。          イベントに対するアンケートの満足度は、前年度に比べて「普通」という評価が7.5%減少して満足に転じたため、満足度は80%となり仕様書の水準を達成した。</p>	<p>コロナ禍の影響で、11のイベントを中止し、開催したイベントも規模の縮小や内容の変更を行わざるを得なかった。そのためイベント入園者数は激減した。</p>	<p>感染症対策に関係したイベントの中止、入園者数の減少、アンケート満足度の低下については、やむを得ないものと認識する。感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務を模索・継続することを期待する。</p>
<p>▽ 農業に関する研修講習等の場の提供業務</p> <p>ア 市民農業講座にかかる企画・運営          「さっぽろ農学校入門コース」を全18回計36講義で実施する計画であったが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4回8講義で中止とせざるを得なかった。</p> <p>イ 園芸相談業務          市民農園栽培相談員2名、園芸相談員2名の計4名を配置したが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、室内での園芸相談業務を取り止め、屋外や電話での相談のみに対応を変更せざるを得なかった。相談件数は3,739件で前年度比4%増(153件増)と少し増加した。          特に関心の高い相談についてはホームページでも閲覧できる対応を行った。</p> <p>ウ 貸室管理業務          ※(5)施設利用に関する業務にて記載</p>	<p>コロナ禍の影響で、「さっぽろ農学校入門コース」を中止した。</p> <p>相談員を4名配置した。コロナ禍の影響で、相談方法は屋外や電話での相談のみに変更せざるを得なかった。相談件数は増加した。</p>	<p>感染症対策の影響について、やむを得ないと認識している。  <b>※確認書締結あり</b></p> <p>相談体制の充実、ホームページの活用など、市民の要望に対応したことを評価する。感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務の模索・継続を期待する。</p>
<p>▽ その他さくらんどの設置目的を達成するために必要な業務</p> <p>ア 札幌市農業支援センターで生産された農産物等の売払い          仕様書に従い、札幌市農業支援センターで生産された農産物等の施設利用者に対する売払いを、札幌市と協定を締結のうえ、適切に行った。          コロナ禍の影響で、約1か月半営業を休止した。</p> <p>イ 冬期施設活用事業          新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ソーシャルディスタンスの確保や乗車人数の制限、アルコール消毒等の感染防止対応をしっかりと行い、屋外で実施出来る事業のみを行った。          利用者数は10,519人で前年度に比べて約37%(6,294人)減少したが、前年度は、これ以上無いと言う程好天続きだったうえに、他施設が改修工事のために冬期事業を休止したという外的条件に極めて恵まれた例外的な年であったために過去最高を記録したものであり、標準的な水準に戻ったものである。</p>	<p>農産物の特徴や調理法等、利用者にとって有用な情報の提供を心掛けて売払いを行った。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止対応をしっかりと行い、完全に屋外で実施出来る事業のみを行った。利用者数は、外的条件に極めて恵まれた前年度より減少したが例年並みであった。</p>	<p>利用者に農産物に関する情報提供を行いながら、適切に実施したことを評価する。</p> <p>感染症の影響下でありながら、例年並みの利用者数であったことを評価する。感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務の模索・継続を期待する。</p>





## 2 自主事業その他

▽ 自主事業		A B C D
<p>売店事業 (利用者約8,600人 売上約490万円)</p> <p>施設使用料収入 32万円</p> <p>自動販売機事業 手数料収入 90.2万円</p> <p>パークゴルフ用具貸し出し事業 収入 29.1万円</p> <p>おもしろ自転車事業 収入 164万円</p> <p>牧場動物のえさの販売事業 収入 123万円</p> <p>キャラクターグッズの販売事業 収入 0.9万円</p> <p>コロナ禍による休業により、自動販売機事業以外は3か月強の休業となった。そのため、収入は計画の約52%(439.2万円)に留まった。</p> <p>注: 令和元年度まで実施していたレストラン事業は、レストラン業者がコロナ禍等の影響により令和元年度で撤退し、その後、自主事業として営業するレストラン業者が確保できないため、令和2年度に引き続き、令和3年度も事業を休止した。</p>	<p>自主事業は、さとらんの設置目的を踏まえて計画し、一般の利用を妨げないよう配慮するとともに、市民が利用しやすい料金を設定して、適切に実施した。</p> <p>コロナ禍の影響による休業により営業期間が3か月強短縮されたため、収入は計画の半分強に留まった。</p>	<p>さとらんの設置目的を踏まえて適切に実施したことを評価する。</p> <p>感染症対策下において、レストラン事業の事業者の撤退・休止は継続されているものの、売店については、新しい事業者による運営が開始されたことを評価する。</p> <p>感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務の模索・継続を期待する。</p>
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>修繕工事や冬季園内除雪等の第三者委託、SLバスや遊具、自転車等の点検、手づくり体験の原材料、印刷物、ガソリン・A重油・灯油・ガス・電気等の購入を市内企業に発注し、市内企業の積極的な活用を図った。</p> <p>封筒等の印刷物を障がい者施設へ発注する等、福祉施策への配慮を心掛けた。障がい者の就労拡大に協力する目的で毎年知的障がい者施設へ委託していた花壇の除草業務は、コロナ禍により令和2年度はやむなく中止したが、令和3年度は復活させた。</p>	<p>市内企業の活用に積極的に取り組んだ。</p> <p>障がい者施設へ除草業務の委託や印刷物の発注を行う等、福祉施策への配慮を心掛けた。</p>	<p>適切な配慮を念頭に事業展開を行ってきたものと評価する。</p> <p>感染症対策に取り組みながら、実施可能な業務の模索・継続を期待する。</p>

## 3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D
実施方法	4月～3月に実施。 一般利用者向け、各種体験・講座の参加者向け、イベント開催時の利用者向け、農学校・市民農園等の個別事業の参加者向け等、利用状況に応じてアンケートを実施した。 アンケートの有効回答の総数は921通。	<p>全ての項目で仕様書の要求水準である80%以上の満足度を達成した。イベント以外の3項目については、仕様書の目標を10%以上上回っており満足度の高い運営が出来た。不満のご意見は全てのアンケートで4%未満であり、特にイベント以外の3項目では1%未満と少なかった。イベントのアンケート結果のみ低い数値となっているが、コロナ禍の影響によりイベントの多くを中止したり内容を変更した影響が反映されたと思われるため、今後、満足度の向上を図る。</p> <p>利用者から、講座とイベントの増設の要望があったが、コロナ禍により中止が多数発生する状況下のため、今後の検討課題とせざるを得なかった。</p>			
結果概要	<p>・総合満足度は、不満・少し不満と回答された方が1%、普通が7%、満足・とても満足が92%だった。満足・とても満足は仕様書の目標を12%超え、満足度は高かった。</p> <p>・職員の接遇に関するアンケートは、悪かった・あまり良くなかったが1%未満。普通が7%、大変良かった・まあ良かったが92%で、大変良かった・まあ良かったは仕様書の目標を12%超え、満足度は高かった。</p> <p>・各種体験・講座参加者の満足度は、不満・やや不満が1%未満、普通が3%強、満足・やや満足が96%だった。満足・やや満足が仕様書の目標の80%を16%も超え、満足度は非常に高かった。</p> <p>・イベントの満足度は、不満・やや不満が3%強、普通が16%強、満足・やや満足が80%で仕様書の目標と同じだった。</p> <p>・イベントのアンケートのみ低い数値となっているが、コロナ禍の影響を最も受けたのがイベントであり、大部分を中止、または内容を変更して開催したことが反映された結果であると受け止めている。</p> <p>・利用料金についても高いと回答している利用者が少ないため、適切な範囲にあるものと考え。</p>				
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】</p> <p>講座の増設・新設を希望する声が多かった。</p> <p>①漬物の講座について、既存の漬物講座(キムチ、きゅうり、ニンジン漬け、玄米漬け等)以外の漬物講座(ナスや赤カブ等)新設の要望があった。</p> <p>②中華系の料理講座(餃子、焼売、春巻き、酢豚等)の増設の要望があった。</p> <p>③パンの講座(塩バターロール、野菜を使ったパン等)の増設の要望があった。</p> <p>【対応】</p> <p>本来であれば、直ちに講座内容を見直して講座の増設・新設を行うところであるが、コロナ禍による休業が2度発生し、休業期間も長かったため、現状では外部講師の確保とスケジュール調整が困難であり、今後の検討課題とせざるを得なかった。</p> <p>【要望】</p> <p>イベントに関する要望があった。</p> <p>①子供向けのイベントを増やして欲しい。</p> <p>②定期的に色々なイベントをやって欲しい。</p> <p>【対応】</p> <p>コロナ禍によりほとんどのイベントが中止となったため、増設については今後の検討課題とした。</p>				

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	294,325	284,622	▲ 9,703
指定管理業務収入	285,945	280,230	▲ 5,715
指定管理費	237,812	252,715	14,903
利用料金	17,038	8,894	▲ 8,144
その他	31,095	18,621	▲ 12,474
自主事業収入	8,380	4,392	▲ 3,988
支出	280,912	272,640	▲ 8,272
指定管理業務支出	273,648	268,398	▲ 5,250
自主事業支出	7,264	4,242	▲ 3,022
収入-支出	13,413	11,982	▲ 1,431
利益還元	0	0	0
法人税等	200	120	▲ 80
未払い消費税	13,200	11,440	▲ 1,760
純利益	13	422	409

## ▽ 説明

## ▼ 収入について

・利用料金収入は、計画比約814万円の減収だった。コロナ禍による休館補償額約911万円を加算すると実質は約97万円の増収。特に2度のコロナ禍休業明け(7月と10月)の利用が想定外に好調だったためパークゴルフ事業以外は増収だった。

・その他収入は、計画比約1247万円の減収だった。コロナ禍による休館補償額約746万円を加算しても、実質は約501万円の減収。特にさとらんど市場の減収約599万円の影響が大きかった。

・自主事業収入は、約3か月強のコロナ禍による休業が大きく影響して計画比約399万円の減収だった。中でもおもしろ自転車事業は316万円の減収となった。

## ▼ 支出について

・コロナ禍の影響による収入の大幅な減少等の理由により、消費税の支出額が計画比-176万円と大きく減少した。

・指定管理業務の支出は、計画比で約525万円減少した。減少の主なもの地産地消推進事業(さとらんど市場)の仕入れ等の経費で599万円減少した。

・自主事業の支出は、計画比で約302万円減少した。おもしろ自転車事業の委託費と休業期間中の人件費が大きく減少した。

## ▼ 収支について

・コロナ禍の影響のため、収入全体は計画から大きく相違し、休館補償を含めても約970万円の大幅減収となった。

・全体の収支は約42万円の黒字であるが、内訳は、指定管理事業の黒字が約27万円、自主事業の黒字は約15万円であった。

・自主事業は休館補償の対象外であるため、今後は事業を見直し、利益が確保しにくい事業については取り止める方向で対応せざるを得ないことが明確になった。

## ・収入について

利用料金収入は、コロナ禍休業明け(7月と10月)の利用が好調だったため、計画比実質約97万円の増収だった。

その他収入は、計画比実質501万円の減収だった。

指定管理業務収入全体では計画比約572万円の減収だった。

自主事業収入は、コロナ禍の影響が大きく計画比約399万円の大幅な減収だった。

収入全体では、計画比約970万円の減収であった。

## ・支出について

支出は、コロナ禍の影響により、さとらんど市場の仕入れ費、消費税、中止した分のイベント経費等が計画から大きく減少した。

収入の大幅な減少に対応するため支出の抑制に努めたが、経年劣化や安全対策上のための対応費用については支出を惜しまなかったため修繕費用が約228万円、備品購入費用が約118万円計画よりも増えた。

## ・収支について

全体の収支は約42万円の黒字で、内訳は、指定管理事業が約27万円、自主事業が約15万円の黒字であった。

A B C D

感染症対策の影響による休館や施設の利用制限等、予測不能な事態への対応が求められる中で、支出の抑制、社会情勢と利用者ニーズに合致した事業実施等の対応を行ったことは評価できる。感染症対策に取り組みながらの模索・継続を期待する。

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

## ▽ 安定経営能力の維持

当団体の財務状況等に問題は無く、安定経営能力を維持している。

適 不適

## ▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応

各条例の規定に則り、全て適切に対応した。

適 不適

### Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>全体的に適切な管理運営を実施した。</p> <p>コロナ禍により、前年度より長い期間(約3か月強)の休業を余儀なくされたので、ほとんどの事業で売り上げ金額や参加者数は前年度を大きく下回った。</p> <p>一方で、コロナ禍は、市民に感染リスクの少ない屋外での事業への参加を促し、食への意識を高める効果も産んだ。そのため、収穫体験の1日あたりの参加者数が前年度の約1.9倍と激増し、農園担当職員は多忙を極めた。</p> <p>また、園内の花壇の見物や写真撮影を目的とする来園者が増加したこともコロナ禍がもたらしたものと考えられる。</p> <p>利用者アンケートによる満足度は、4項目全てで仕様書の目標値である80%を達成した。中でも総合満足度、職員の接遇に関する満足度、各種体験・講座等に関する満足度の3つは90%以上を記録し、満足度の高い運営を達成出来た。</p> <p>広報活動には重点的に取り組み、マスコミ各社へ積極的に働きかけを行ってテレビや新聞で数多く報道して頂いたが、休業期間増加の影響が大きく前年度よりも報道回数は減少した。</p> <p>また、SNSの取り組みではLINEを追加し、さとらんどの魅力のPRに努めた。</p>	<p>令和2年度は、コロナ禍の影響で収穫体験の参加者が激増し、過去最高を記録したが、令和3年度は収穫体験の1日あたりの参加者数が激増した。この傾向はしばらく続くものと考えられるため、畑の効率的な活用を図って農業体験交流施設の根幹である農園部門の一層の充実に努める。また、園内の花の見物や写真撮影のため来園者が多く訪れたので、そのニーズに応えるために花壇や緑地の充実に図りたい。</p> <p>コロナ禍は、外食の自粛等により市民の食に関する関心を高める結果を生じさせた。食と農に対する市民の理解と関心を更に高めるため、交流館での地産地消等に関するPRや展示の充実に図り、市民に更なる理解を促したい。</p> <p>講座の増設について利用者の要望が多いため、利用者にとって魅力的な体験を提供できるよう講座や手づくり体験の改善について積極的に検討したい。</p> <p>引き続きSNSを積極的に活用して広報活動の強化に努め、市民によりさとらんどの魅力を知って頂けるように取り組む。</p> <p>施設等の老朽化に伴う修繕対応を迅速的確に行って市民の安全な利用に十分配慮すると共に、増設されたSLバスや更新される遊具等の運用について、適切に対応できるよう取り組む。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新型コロナウイルス感染症対策として、施設の閉鎖等を行ったことから、要求水準の取扱い等を協議し、合意した確認書を締結している。そのため、他年度との比較は困難な状況ではあるが、実施事業全般について、適切な管理運営を行っており、設置目的及び市民要求を満たした事業展開を行っている。また、自主事業に関しても創意工夫しながら利用者増加に貢献していることなどを評価する。</p> <p>日々変化する感染症拡大状況に合わせて、感染症対策として休館や施設の利用制限等、予測不能な事態への対応が求められ、当初計画通りの事業実施が困難である中で、市や関係行政の指示に従い感染の広がりや各フェーズに合わせた管理運営を行ったことは評価できる。</p> <p>感染症対策の影響により、イベントによる食と農の情報発信や体験の提供機会が減少してしまっただが、収穫体験事業において1日あたりの利用人数が激増する等、利用者の食や農に関する関心の高さが伺えるとともに、利用者ニーズに合致した事業実施ができたことは評価できる。</p> <p>新たにLINEの活用を開始し、写真や動画による情報発信強化に努めたことを高く評価する。これら広報の取組により、施設や各種事業の魅力を利用者に伝えられるよう、継続してよりよい事業・手法を検討しつつ、感染症に関する状況を適切に反映させた管理・運営を期待する。</p>	<p>感染症の影響から、利用者の動きも、当初の想定とは違う変動をしているため、担当する職員の業務負担も異なってきたと思われる。柔軟に人員配置や業務体制を見直し、適切な組織運営ができるよう努めること。</p> <p>また、感染症の影響から、屋外施設、屋外作業への利用者ニーズが高まってきていると思われる。さとらんどの設置目的である体験実習や緑との憩いの場の提供をより促進できるよう、引き続き適切な管理運営を行うこと。</p> <p>当施設は1995年の開園から26年が経過し、施設・設備等の老朽化が顕著になってきている。今後も老朽化による修繕費が増加し、管理・運営の中での支出負担が多くなるのが想定されるが、利用者の安全性に留意し、迅速・的確に整備されることを期待する。また、限りある予算の中で、魅力的な施設運営を行いつつ老朽化対応を実施していくためには、将来的な施設のあり方を踏まえた施設の中長期的な維持管理計画の検討が必須となる。施設の方向性や実施内容の優先順位付けを行い、更新・撤去・新設等の作業を効率的に実施していくことが求められる。市と指定管理者と協議を行いながら、今後の方向性を検討していきたい。</p> <p>さとらんどの魅力を伝えるためのソフト事業に関する取組と展開について、指定管理者からの積極的な提案と実施を期待する。</p>